令和　　　年　　　月　　　日

**コンタクトセンター報告書**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 問い合わせ事項 | 内　容 | 件　数 | 対応と顧客の反応 | 対応結果と改善提案 | 対応平均時間 | 交換時の費用 |
| XYZスマートフォンのバッテリー不具合 | XYZスマートフォンのバッテリーが急速に減少するという問題が発生。顧客は購入後1ヶ月でバッテリーの減少が著しいことに気づき、コールセンターに連絡。 | 50件 | バッテリーのリセット手順を案内し、改善しない場合はバッテリー交換を提案。リセット手順で改善した顧客が多く、バッテリー交換を希望した顧客も迅速な対応に満足。 | バッテリーリセットで解決したケースが40件、バッテリー交換が10件。改善提案としては、バッテリーの品質管理を強化し、リセット手順をマニュアルに明記する。 | 15分 | 商品代：5,000円送料：500円合計：5,500円 |
| ABCソフトウェアのインストールエラー | ABCソフトウェアのインストール中にエラーメッセージが表示され、インストールが完了しない。顧客はインストール手順に従ったがエラーが発生し、サポートを求めてコールセンターに連絡。 | 30件 | エラーメッセージの内容を確認し、必要なシステム要件の再確認と、インストール手順の再案内を実施。システム要件の確認で解決したケースが多く、詳細な手順案内に感謝の声が多かった。 | システム要件の確認で解決したケースが25件、詳細な手順案内で解決したケースが5件。改善提案としては、インストール手順をより分かりやすくするためのガイドを作成し、システム要件を明確に表示する。 | 20分 | 商品交換なし（インストール手順の再案内のみ） |